

BACHELOROPPGÅVE

Verbal metakommunikasjon

Er det mogeleg å kvalitetsikre ord ?

av

Vigdis Anne Dyrkolbotn

Kandidatnr: 26

Vernepleie deltid 2010, bachelorstudie.

BSV5-300

Desember 2013



Innholdsliste

1.0 Innleiing	2
1.1 Bakgrunn for val av tema	2
1.2 Presentasjon for val av problemstilling	3
1.3 Mi førforståing	4
1.4 Oppgåva si oppbygnad	5
2.0 Metode	5
2.1 Bruk av metode	5
2.2 Kjeldekritikk og litteraturfunn	6
3.0 Teori	7
3.1 Aktuelle omgrep	8
3.1.1 Kommunikasjon	8
3.1.2 Analog og Digital kommunikasjon	9
3.1.3 Fireperspektivmodellen og samhandlingsperspektivet	9
3.1.4 Metakommunikasjon	10
3.1.5 Verbal metakommunikasjon	10
3.2 Relasjonar	11
3.3 Relasjonskompetanse	12
3.4 Kontekst	14
3.5 Organisering på arbeidsstaden	15
3.6 Masteroppgåve	16
3.7 Etikk	16
4.0 Drøfting og funn	17
4.1 «Korleis bruke verbal metakommunikasjon som samtaleverktøy for å sikre meningsinnhaldet i samtalar/møter med pårørande?»	17
4.1.1. Snakke om samtaleinnhaldet	18
4.1.2 Snakke om samtaleforholdet	20
4.1.3 Bruk av samtaletid	22
5.0 Oppsummering og avslutning	24
Vedlegg	

1.0 Innleiing

1.1 Bakgrunn for val av tema

Er det mogeleg å kvalitetssikre ord og mening?

Det er naturleg for meg å innleie med det spørsmålet fordi eg har arbeidet mitt i andre menneske sitt liv. Eg har ansvar for andre menneske og grip inn i livet deira. Det gjer eg mest av alt ved å bruke språket. Ord sagt på ulike måtar er den viktigaste reiskapen eg har i ein arbeidskvardag.

«Eg held på med bacheloren min, eg skriv om verbal metakommunikasjon» Det vert stille....
« kva er det?»

Ordet metakommunikasjon møtte meg under vernepleieutdanninga. Ordet fanga interessa mi fordi eg hadde sysla med tanken på korleis eg kunne vere sikker på kva pårørande eg møtte i arbeidssamanheng eigentleg sa og meinte. Ordet vart presentert frå Røkenes og Hanssen (2002) og tyder å kommunisere om kommunikasjonen. Me metakommuniserer verbalt, heile tida eigentleg, utan tenkje over det. Berre tenk på når du seier, «eg er ikkje sikker på om eg forstod deg rett?», eller «kva meinte du eigentleg? », «eg er visst nøydd å spørje ein gong til», liknande «meiner du at.....?», «Det var ironi».

Eksempla er utallege, og me brukar dei naturleg i våre daglege samtalar. Den verbale metakommunikasjonen er viktig fordi den seier noko om evna ein har til å snakke om innhaldet og forma i samtalane våre. Baltzersen (2008) kallar verbal metakommunikasjon «*dette lille, men, akk, så viktige*» fenomenet. Er det viktig? Ja, eg meiner det, og eg har i oppgåva sett søkjelyset på begrepet og vist korleis og kvifor.

Slik eg tolkar begrepet, gjev det meg høve til å kunne utvikla samtalen og bekrefte at eg og pårørande snakkar om same sak. Det er ein teknikk som hjelper mine samtalepartnarar til å skjønna at eg lyttar og er aktiv involvert i vår pågåande informasjonsutveksling. Kommunikativ kompetanse er naudsynt for å beherske teknikken på ein god og bevisst måte. I det å bruke verbal metakommunikasjon som samtaleverktøy ligg det òg eit etisk aspekt. Eg vil sikre at, som nemnt ovanfor, me snakkar om same sak, at me skjønner kvarandre og at samtalen blir fruktbar. Eg vil unngå å gjere feil. Det viser eg ved teoretisk forankring og konkrete eksempel i drøftedelen.

1.2 Presentasjon for val av problemstilling

Av ulike grunnar er det ikkje alltid foreldre som er næraste pårørande. Eg vel å bruke ordet pårørande i oppgåva. I mine eksempel i drøftinga er utgangspunktet frå eigen erfaring. Ulike opplevingar som gjeld å mistyda kva som vert sagt har gjeve meg erfaringsbasert kunnskap som eg koplar opp mot den profesjonelle kunnskapen eg har innan kommunikasjonsteori. Eg ser føre meg at nytta av verbal metakommunikasjon slik eg skisserer den utanom fagleg vegleiing, kan nyttast på ein generell og vid måte.

Eg har i ein del år hatt arbeidet mitt i avlastningsbustad. Der, spesielt i høve til at foreldre har barn dei ikkje har dagleg omsorg for, er det viktig at opplysningar og ynskjer foreldre har for barnet sitt, vert skjøna på riktig måte. I arbeidet med desse barna vil ein over lang tid møte foreldre og ein vil få relasjonar til både foreldre og barn, og gjerne til familien elles. Gjennom relasjonar med foreldre over tid, vil ein fylgje dei gjennom ulike livsfasar, likeeins barna deira. Foreldra kan få nye barn, nye partnarar, dei kan oppleve dødsfall i nær krets, dei vert eldre og kanskje får dei sjukdomar. Mangt kan gje både sorg og glede som vil prege ein, og ein tar det naturleg med seg i møta med andre. Det igjen kan prege kommunikasjonsklimaet, ofte i ei negativ lei. Det er ofte det negative ein hugsar best.

For relasjonsbygging og samarbeid over lang tid, er det viktig at ein skjønar kvarandre. Eg har i arbeidssamanhang erfart i mange høve at eg ikkje oppfattar budskapet som vert sendt meg frå pårørande slik dei ynskjer, og eg har tolka budskapet feil. Eg har ikkje alltid høyrte etter heller. Eg har hatt tankane andre stader. Det er så mangt som kan forstyrre, gje «støy på linja». Det er viktig for meg at pårørande til barna eg har ansvaret for, går frå møta med ei god kjensle av at eg tek dei på alvor. Eg treng ikkje vere einig med dei, men eg må alltid innstille meg på å møte dei der dei er. Her er det viktig å tenkje over mi førforståing (Røkenes og Hanssen, 2002). Førforståing har eige underkapittel.

Gjennom arbeidet mitt med andre menneske har eg i mange høve vore forbausa over kor ulikt eg og kollegaer oppfattar det som vert sagt, og korleis opplysningar og ynskjer vert formidla vidare med ulikt meningsinnhald. Opplysningar eg tykkjer er heilt eintydige og ikkje er mogeleg å mistyda, kan ha ei anna mening hjå kollegaer. Det er forunderleg korleis det sagde ord, stort eller smått, kan ha endra form etterkvart som den vert formidla vidare. Det minna meg om kviskreleiken me leika då eg var barn. Då sat me barna i ring og ein av oss bestemte kva som skulle seiast. Det som skulle seiast vart kviskra i øyret på sidemannen. Når orda hadde gått rundt frå øyre til øyre, vart det sagt høgt, og så samanlikna med det ordet som

starta. Det hadde alltid endra form. Når det er sagt så var det litt av leiken at det skulle endrast, men dog...

Eg har opplevd unødvendige situasjonar når eg og pårørande ikkje skjønar kvarandre. Eg har mistyda ord som vert sagt, eg har tolka feil, eg trur jo sjølv sagt der og då at det ikkje er til å mistyde. Eg har lurt på i mange og ulike høve kva eg kan gjere for å sikre at eg har skjønna pårørande og deira ynskjer på riktig måte. Eg veit noko om kor viktig det er for meg at eigne born har vore godt ivaretekne i ulike situasjonar der eg og far ikkje har vore med. Eg har ei meining om at å bruke verbal metakommunikasjon som samtaleteknikk kan hjelpe meg å ivareta meiningsinnhaldet i samtalar med pårørande. Sagt med andre ord vil eg kvalitetssikre samtalar med pårørande. Det er viktig for meg at det som vert sagt og opplysningar som skal vidareformidlast er riktig. Kan det å bruke metakommunikasjon bevisst, gjere at eg fekk kvalitetssikre innhaldet, i dei mange gonger, «sårbare samtalan»? Det leiar meg fram til denne problemstillinga:

Problemstilling:

Korleis bruke verbal metakommunikasjon som samtaleverktøy for å sikre meiningsinnhaldet i samtalar/møter med pårørande?

Spørsmål knytt til problemstilling:

Kvifor bruke verbal metakommunikasjon for å sikre meiningsinnhaldet i samtalar/møter med pårørande?

1.3 Mi førforståing

Førforståing vert i Røkenes og Hanssen (2007, s.11) forklart som den forståinga me tar med oss til møtet med andre menneske. Eg har ein forståelsehorisont, eg tolkar og forstår, det gjer eg ut frå noko, altså eigne tidlegare erfaringar. Den eg tolkar og forstår har ein anna forståelsehorisont, som er viktig at eg skal forstå. Forstår eg det kan eg aktivt og opent ta del i den andre si forståing, ikkje før. Gjennom ny forståing endrar eg eiga forståing. Det er dette som kjenneteiknar den hermeneutiske sirkelen (Røkenes og Hanssen, 2007, s.11). Den bidreg òg til gode refleksjonar omkring det å forstå seg sjølv og andre. Ikkje minst er det i arbeid med menneske viktig å reflektere over eiga førforståing før profesjonelle møter. Eg har sjølv hatt god nytte av mental rydding i eige hovud før møter med pårørande, og i møter elles med hjelpeapparatet. Eg kallar det, billedleg talt, å «lukke nokre dører». Det handlar alltid om å vera til stades i situasjonen.

Så lenge eg kan minnast har eg betrakta menneska rundt meg når dei prata saman. Eg betrakta måten dei sat på, korleis dei gestikulerte og ikkje minst minespelet i andleta deira. Kunne eg lytta til stemmebruken vart eg alltid fascinert av alle dei ulike måtane å bruke orda på. Etterkvart har eg skjønna at ein kan sei kva ein vil til kven ein vil, på ein god måte, det avheng «berre» av måten ein vel å seie det på.

Min etter kvart etablerte livsverden gjer at eg har ei forståing og ei kjensle for at ord både skal og kan brukast på ulike måtar i ulike kontekstar. Etterkvart som eg gjennom livet har fått ulik livserfaring og har hatt ulike rollar, har eg fått eit godt innblikk i ulike kommunikasjonslandskap. Til samanlikning kallar Bateson (1963) i Ulleberg(2004) det eg kallar kommunikasjonslandskap, for terreng. Alle talar me «ulikt språk», alt etter kvar me kjem frå og kva opplevingar livet har gitt oss.

1.4 Oppgåva si oppbygning

Eg har vald å byggje opp dette litteraturstudiet på fylgjande vis: innleiing, metodekapittel, teorikapittel, , drøfting og funn, og til slutt oppsummering og avslutning. Etter innleiing med tilhøyrande underkapittel fortset eg med metodekapittelet. Deretter kjem eg innom aktuelle omgrep for å etablere eit omgrepsapparat. Vidare kjem drøfting og funn. Det er oppsummering og avslutning som rundar av oppgåva. I tillegg kjem vedlegg som inneheld søkjelogg og sjølvvald pensum.

Det er naturleg for meg å vise til eksempel ved dei aktuelle omgrepa, og slik drøftar eg noko i den teoretiske delen. Eg har vurdert det, og funne at det skal stå slik. Grunnen til det er at litteraturen er meir eller mindre aktuell for mi problemstilling, og at eg difor må drøfte dette før eg tek stilling til sjølve problemstillinga i kapittel 4.

2.0 Metode

Metode er ifylgje Dalland (2012) reiskapen min i møte med noko eg vil undersøkje. Ein vel den metoden som på best måte kan gje faglege og haldbare opplysningar på aktuell problemstilling (Dalland, 2012).

2.1 Bruk av metode

Vanlegvis skil ein mellom kvantitative og kvalitative metodar å skaffe seg denne kunnskapen på. Eg brukar her den kvalitative metoden. Den har som mål å gå i djupna og forsøker å finne meiningar og subjektive opplevingar rundt temaet som blir undersøkt (Dalland, 2012).

Oppgåva mi er eit litterært studie. Litteraturstudie er ei forskingsform som kjem inn under kvalitativ metode. Dette er drøfta med vegleiar og bestemt med grunnlag i problemstillinga. Ein skil mellom primærlitteratur og sekundærlitteratur. Primærdata er informasjon som er samla inn av forskaren sjølv. Det kan skje gjennom intervju, observasjonar eller spørjeskjema. Sekundærdata er data som er samla inn utan at forskaren har vore i direkte kontakt med informantane, men der forskaren tek utgangspunkt i forskning gjort av andre (Jacobsen, 2005). Då vert det naturleg at det i oppgåva mi vert nytta data frå sekundære kjelder. Likevel er dei sekundære kjeldene min primærlitteratur i samband med eigen erfaringsbasert kunnskap. Ein kan slik henta inn mange ulike synspunkt. Det som kan være bakdelen er at datamateriale ofte kan vere innhenta til eit anna formål enn det som ein sjølv forskar på. Det kan vidare føre til at litteraturen ikkje er tilstrekkeleg relevant til å svara på problemstillinga ein søker svar på (Dalland 2012).

2.2 Kjeldekritikk og litteraturfunn

Ein lærar eg hadde i sjuande klasse på ungdomskulen sa «*de skal alltid vere kritiske til det de les*». «*Still dykk sjølve spørsmål om kvifor det står skrive slik*». Det gjorde inntrykk. Ein skal ikkje sluke alt rått. Ein må ta seg tid til å tenkje over det ein les og gjerne snu litt på det. Då fyrst kan ein vere kjeldekritisk.

Dalland (2012, s. 73) seier om kjeldekritikk at det tyder både å vurdere og karakterisere den litteraturen som er nytta. Vidare seier han at ein må gjere reie for kjeldebruken sin, både når det gjeld relevans og om det er tilstrekkeleg.

Då problemstillinga mi skal vise korleis eg kan bruke metakommunikasjon som samtaleverktøy i samtaler med pårørande, måtte eg klargjere nokre nøkkelord eg kunne nytte i dei ulike søkjedatabasane. Eg starta i Bibsys Ask. Eg nytta då ord som: metakommunikasjon, samtalar, profesjon, pårørande i møte med hjelpeapparatet, pårørande og kommunikasjon, socials educator, parenthood, milieu therapist, osv. Eg søkte på engelsk og norsk i ulike databasar som Norart, Idunn, GoogleScholar, Academic Search Premier og i ScienceDirect. Eg gjorde vidare søk på GoogleScholar som: finns det forskning på metakommunikasjon? Forsking på samtaler mellom profesjonelle og pårørande. Eg gjorde utallege søk på ulike ordkombinasjonar i den lei eg har nemt. Eg merka av for review/peer review, fordi då er artiklane fagfellevurdert. Fagfellevurderte artiklar tyder at artiklane er godkjend av andre forskarar som støttar seg til funnet, og såleis er vitskapelege. Eg har lest mange

masteroppgåver om kommunikasjon med søkjelys på ulike sider innan temaet, det meste har vore interessant og aktuell litteratur.

Eg fann ikkje artiklar som direkte omhandla mi problemstilling. Eg fann at ordet metakommunikasjon svært ofte er nytta i samband med vegleing og pedagogikk. Då vart det naturleg å spørje meg sjølv om eg er vegleiar? Svaret vert at eg i ein del høve innehar rolla som vegleiar når eg samtalar med pårørande, alt etter kontekst. Likeeins er eg vegleiar for kollegaer i ulike høve, eg gjev råd. Slik bestemde eg meg for å lese om metakommunikasjon og vegleing. Mykje er skrive til eit formål, men kan nyttast i ulike høve likevel.

Boka «Å samtale om samtalen», med undertittel, «veiledning og metakommunikasjon» av Rolf K Baltzersen (2008) var tittel og namn som dukka opp i fleire av mine søk på ulike ordkombinasjonar. Han lanserer begrepet verbal metakommunikasjon og gjev mange eksempel på korleis verbal metakommunikasjon førekjem i samtalar mellom menneske. Boka gjev òg mange eksempel på korleis ein kan nytte verbal metakommunikasjon. Han set søkjelyset direkte på bruken av verbal metakommunikasjon og gav meg slik god støtte for dei tankane eg hadde om å kvalitetssikre ord i samtalar. Boka er det hovudverktøyet eg direkte har støtta meg på i bruk av verbal metakommunikasjon.

Eg nemner noko litteratur i tillegg til Baltzersen (2008):

- «Bære eller briste», kommunikasjon og relasjon i arbeid med menneske av Odd Harald Røkenes og Per Halvard Hanssen (2002). Der finn eg støtte i fireperspektivmodellen og samhandlingsperspektivet.
- «Kommunikasjon og veiledning» av Inger Ulleberg (2004). Det fordi den gav eit innblikk i Gregory Bateson sine tankar om metakommunikasjon, og bygde under tankane og kunnskapen eg hadde om metakommunikasjon frå før.
- «Mellom ordene», «kommunikasjon i profesjonell praksis» av Per Jensen og Inger Ulleberg(2011). Den har kapittel om metakommunikasjon og kor viktig det er med kjennskap til fenomenet.
- Eg har vald å ta med ei masteroppgåve med tittelen: Kommunikasjonsbarrierer i organisasjoner: Kommunikativ kompetanse og coaching av Eli Holst (2005).

3.0 Teori

Her etablerer eg det omgrepsapparatet som må til for å belyse samhandlingsperspektivet. Det er viktige faktorar som er tilstades i all samhandling.

3.1 Aktuelle omgrep

For å klargjere begrepet verbal metakommunikasjon vil eg først belyse kommunikasjon og metakommunikasjon. Deretter kjem eg inn på begrepet verbal metakommunikasjon før eg drar inn begrepa relasjon, relasjonskompetanse, kontekst og etikk. Eg vil bruke fireperspektivmodellen for å belyse kommunikasjonsprosessen frå eit samhandlingsperspektiv (Røkenes og Hanssen, 2002, s.191).

3.1.1 Kommunikasjon

Ordet kommunikasjon stammar frå det latinske verbet *communicare*, som tyder «å gjera felles». Når me kommuniserer, skapar, utvekslar og avdekkjer me mening. (Røkenes og Hanssen, 2002). Kommunikasjon er eit omfattande begrep. Ordet kommunikasjon kan ein grovt dele i to, verbal og nonverbal kommunikasjon. Det verbale er orda som vert sagt, og det nonverbale er det me seier utan å bruke ord (Kvalbein 1999, s.18).

Innan kommunikasjonsteori er Gregory Bateson ein markant skikkelse. Han var oppteken av ulike nivå i kommunikasjonen. Bateson hevdar i Ulleberg (2004) at det er umogeleg å ikkje kommunisere, me kan ikkje «*ikkjekommunisere*». Me kommuniserer alltid om både innhald og forhold. Han seier vidare at medan me pratar saman kommuniserer me òg noko om relasjonen vår, er me venner, konkurrentar, kollegaer. Det gjer ein òg parallelt om samtalen er prega av sinne, glede, irritasjon, bestemtthet, o.l. Altså, ifylgje Bateson i Ulleberg (2004, s.13), finns det ikkje «berre ord». «*Det er ord med gester eller med tonefall, eller noe «sånt»*». Det er slik me definerer forholdet til kvarandre på så ulike vis. Me definerer ved val av ord og kroppsspråk, kor ofte ringjer me, når og korleis me sender sms, korleis me lyttar, kva gåver gjer me og andre ting. Me vil alltid understreke det me vil sei med ulik blikkbruk, gestar, faktar eller stillhet (Ulleberg, 2004).

Alle situasjonar som møter oss kommuniserer noko som me tolkar og forstår. «*Menneska har ein grunnleggjande, medfødd evne til kommunikasjon*». Orda er henta frå Røkenes og Hanssen (2002, s.7). Vidare seier dei at me utviklar vår allmenne kommunikasjonskompetanse i samhandling med andre menneske, først og fremst gjennom språkutviklinga. Denne ålmenne kommunikasjonskompetansen gjev meg mogelegheit til å forstå andre menneske. «Kommunikasjonens viktigaste reiskap er språket» (Kvalbein 1999 s.17). Samspel i samhandlingssituasjonar kan forklarast med sirkulær kommunikasjon. Det er ei forståelsesråde der begge partar deltar i samspelet, med bidrag og ansvar i kommunikasjonen (Ulleberg, 2011, s.25).

3.1.2 Analog og Digital kommunikasjon

Desse begrepa er for to nivå å rekne ifylgje Bateson i Jensen og Ulleberg (2011, s.126) Eg vil freiste å forklare begrepa på ein enkel måte.

Digital kommunikasjon er det eintydige i kommunikasjonen, som enkeltord, teikn, og symbolske handlingar, og er knytt til innhaldssida i kommunikasjonen, det er rasjonelt eller logisk (Jensen og Ulleberg, 2011, s.126). Sagt enkelt med mine ord, det som er klart, tydeleg, og me ikkje treng å tolke.

Analog kommunikasjon er ulike uttrykk som: tonefall, ansiktsuttrykk, kroppsspråk, setningsoppbyggnad, trykk, pausar og rytme. I dette nivået tolkar me intuitivt og automatisk, og det gjer det mogeleg å kommunisere på tvers av kulturar og utanfor eige språk. I denne samanhengen er det den analoge kommunikasjonen som får mest å seie (Jensen og Ulleberg, 2011, s.126). Det som vidare er sikkert er at me må sjå dette begrepsparet i samheng, fordi dei gjev gjensidig meining til kvarandre. Jensen og Ulleberg (2011) seier at me i samtalanane våre alltid vil kommunisere i begge nivå samstundes. Dei seier og at eit kjenneteikn ved analog kommunikasjon er at den alltid handlar om relasjonen.

3.1.3 Fireperspektivmodellen og samhandlingsperspektivet

Røkenes og Hanssen (2002) skriv at me i møte mellom menneske kan tenkje oss fire grunnleggjande perspektiv eller posisjonar ein situasjonen kan opplevast frå. Desse er:

1. posisjon, eigenperspektivet (mi verd),
2. posisjon, andreperspektivet (di verd),
3. posisjon, det intersubjektive opplevingsfellesskapet (vår verden) og til slutt
4. posisjon, samhandlingsperspektivet.

Det er samhandlingsperspektivet som omsluttar dei tre fyste posisjonane og lagar kontekst. Eg forstår det intersubjektive opplevingsfellesskapet som eit «rom». Vårt felles mentale rom, vår felles forståelsesråde. I dette rommet skal relasjonane få vekse, utvikle seg og bli gode. Eg ser på «rommet» som lite i starten av ein samhandlingssituasjon. Etterkvart som samhandling og relasjon får utvikle seg, blir «rommet» større. Det skal bli ein god plass som fremjar god samhandling. Røkenes og Hanssen (2002) seier då at relasjonen har blitt bærande, den er sterk, tåler mykje, med andre ord den «rommar» mykje.

Samhandlingsperspektivet er eit metaperspektiv, det vil sei eit perspektiv på perspektiva. Det gjer det mogeleg for oss å metakommunisere, som er å kommunisere om kommunikasjonen. No er eg komen til begrepet metakommunikasjon. Det er bruken av verbal metakommunikasjon som er temaet i oppgåva, og eg vil forklare det i dei neste kapitla.

3.1.4 Metakommunikasjon

Som nemnt i føregåande kapittel er metakommunikasjon å kommunisere om kommunikasjonen. Eg sa og at me kommuniserer alltid parallelt på fleire nivå. I Jensen og Ulleberg (2011) står det at me alltid metakommuniserer når me kommuniserer. Metaforen råme, lansert av Gregory Bateson, er ein anna måte å forstå metakommunikasjon (Jensen og Ulleberg 2011, s.148) Bateson forklarar det som ei psykologisk forståelseråme, beslekta med *meaning* og *kontekst*. Ei slik råme kan vera lek. Det som vert sagt til barnet innafor råma lek vert skjøna utifrå at det er ein lek. Når råma lek så vert teken vekk og erstatta med f.eks. måltid, skjønar barnet at dei same orda no har ei anna betyding. God kjennskap til metakommunikasjon er viktig fordi det gjer ein bevisst på korleis du kommuniserer med andre (Jensen og Ulleberg, 2011).

3.1.5 Verbal metakommunikasjon

Metakommunikasjon er kommunikasjon om kommunikasjonen. Verbal metakommunikasjon er metakommunikasjon i ei smalare betyding enn i føregåande kapittel. Rolf K Baltzersen er den eg har funne som har sett fokus på akkurat å samtale om samtalen. Eg legg til grunn Rolf Baltzersen (2008) sin modell for å forklare begrepet verbal metakommunikasjon. Overordna seier Baltzersen (2008) at det er tre dimensjonar i ein samtale når ein metakommuniserar. Det er kva, korleis og kortid ein metakommuniserar. Det metakommunikative innhaldet vil variere innafor tre hovudområder som er:

- 1. Snakke om samtaleinnhaldet**
- 2. Gjera sjølve samtaleinnhaldet til samtaleemne**
- 3. Snakke om bruk av samtaletida**

Baltzersen (2008) seier at hovudmålet hans med boka «Å samtale om samtalen» er å etablere verbal metakommunikasjon som begrep. Han seier om boka at:

«Å samtale om samtalen» gir en systematisk og omfattende beskrivelse av dette tilsynelatende lille – «men akk så viktige» – fenomenet». «Boken er full av praktiske eksempler, og man trenger ingen forkunnskaper for å lese den. Her finner du likevel ikke de vanlige oppskriftene

på den gode samtale: Leseren skal selv utvikle sin forståelse for verbal metakommunikasjon»(s.8).

Baltzersen (2008) seier i innleiinga at lesarane vil kunne få ei betre forståing av korleis ein samtale mellom menneske fungerer, og at boka vil vera nyttig for den som har profesjonelle samtalesituasjonar i arbeidet sitt. Eg har samtalar både av formell og uformell karakter i mitt arbeid. Samtalen er ein særst viktig del av arbeidet mitt, og difor årsaka til at eg vil sikre kvaliteten på samtalan med pårørnde.

3.2 Relasjonar

Relasjon er grunnleggjande og basis i kommunikasjonsteorien Ulleberg (2011, s. 26)

Kva er ein relasjon? Relasjon kjem frå latin- *relatio*- det tyder eigentleg, *å føre tilbake*. Den vert brukt som begrep på forbindelsen mellom to eller fleire (Ulleberg, 2011). Vår fyrste erfaring med ein relasjon får me gjennom tilknytingsprosessen frå me er nyfødd. Hart og Schwartz i Sollesnes (2013, s.95) seier at barnet er biologisk disponert for og søker kjensle messig tilknytning. Vidare seier dei at erfaringane barnet gjer på det området vert avgjerande for korleis det seinare i livet går inn i relasjonar.

Relasjon er forbindelsen mellom menneska. Det kan være ein god forbindelse eller ein kjempegod forbindelse, ikkje noko forbindelse, eller kanskje ein kald og dårleg forbindelse, nær eller fjern forbindelse. Relasjonen seier noko om kvaliteten på forholdet. Eg har høyrte ordet verta brukt slik: «eg har dessverre ikkje noko nært og godt forhold til far min».

Me kan ikkje ha eit nært og fantastisk forhold til alle menneska rundt oss. Nokre relasjonar er av uformell karakter og vert ikkje annleis, andre relasjonar kan utvikle seg. Schiffloe (2005, s. 308) presenterer Parson sine mønstervariablar. Der vert kvaliteten på primære og sekundære relasjonar illustrert med inndeling av fire variablar. Det er sett av verdimesse val me som aktørar i ein relasjon må foreta.

Begrepet «*bærande relasjon*» er ei fin forståelseråme når det gjeld kvaliteten på relasjonen mellom fagperson og pårørnde. Det vil sei at relasjonen skal kunne bære den hjelpa som vert gitt, det vil være eit medium for forandring, samstundes som det å vera i ein slik relasjon er ei hjelp i seg sjølve (Røkenes og Hanssen 2002, s. 16). Det er forskjell på private og profesjonelle relasjonar. I privatlivet går me friviljug inn i relasjonar. Då ser eg vekk frå at me ikkje kan velje våre foreldre og sysken. Det som kjenneteiknar relasjonen i ein profesjonell

samanheng er at den ikkje er sjølvvalt. Det inneber at ein må være i stand til å samhandle godt om ikkje relasjonen er av tett karakter.

Bateson, i Jensen og Ulleberg (2011) seier det er både eit relasjonelt og eit kontekstueit nivå i alle samhandlingssituasjonar. Relasjonen, dokumentert spesielt innan psykoterapi, er avgjerande for eit godt samarbeid (Røkenes og Hanssen 2002, s. 21). Ein kan ikkje vente at relasjonen har like stor betyding i alle yrker, men for oss som grip inn i andre menneske sitt liv, er det avgjerande for god samhandling. «I ein trygg relasjon er det lettare å forstå kvarandre» (Røkenes og Hanssen, 2002, s.22). Det er mest ved hjelp av språket, at eg kan byggje relasjonar til pårørande eg skal samhandle med over tid. Me skal samarbeide, kanskje over mange år, der målet er barnet eller foreldra deira, sitt gode liv. Undersøkingar viser, ifylgje Røkenes og Hanssen (2002, s. 16) at i yrke som vernepleieyrket, er kvaliteten på relasjonen mellom fagperson og brukar heilt avgjerande. Det same gjeld relasjonen til pårørande når barnet deira er heilt ute av stand til å hjelpa seg sjølv. Dei pårørande må verta trudd på, bli høyrte, bli tatte på alvor, og bli møtte som medmenneske av meg som fagperson. Dei fleste av oss har nok erfart det motsette av ein god relasjon. Det gjev ikkje noko god kjensle, og eit samarbeid verkar vanskeleg å få til.

Ulleberg (2011) seier at alt kommuniserer og me kan ikkje leggja til sides tolkingsarbeidet når me kommuniserer. Relasjonen er grunnleggjande enten det gjeld i møte med menneske, situasjonar eller med fenomen. Korleis byggje ein bærnde relasjon? Den vert belyst i neste kapittel om relasjonskompetanse.

3.3 Relasjonskompetanse

Kompetanse, sagt med mine ord, tyder kunnskap og viten, og evna ein har til å omsetje sin kunnskap og viten i praksis. Skau (2009, s. 55) kallar det å vera skikka og kvalifisert til det ein gjer. Relasjon er forholdet mellom menneske. Kva inneber det då å ha relasjonskompetanse, og er det naudsynt ? Det er naudsynt. Ein skal samarbeide med pårørande over tid. Ein er nøydd å ha kunnskap som set ein i stand til å byggje relasjonar, og over tid få relasjonen til å bli bærnde (Røkenes og Hanssen, 2002). Til det må ein ha både personleg kompetanse og profesjonell kompetanse. Det er ved hjelp av språket ein klarar å byggje relasjonar. Skau (2009, s.71) har lista opp 67.punkt som personleg kompetanse kan koma til uttrykk på. Eg nemner her nokre få: menneskeleg kunnskap, empati, toleranse, evne til å bry seg om andre, evne til å bestemme, å vera audmjuk, til «å ikkje veta», osv. Desse er

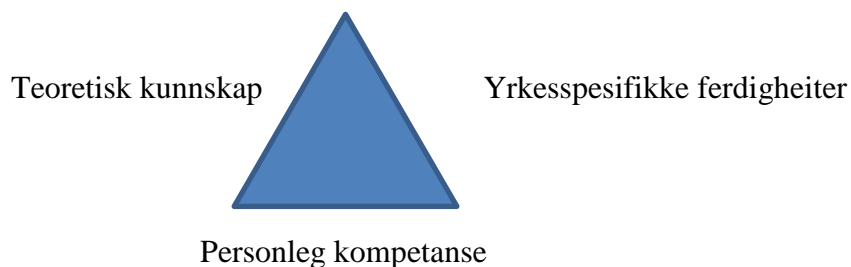
eigenskapar ein har som menneske, utan å forbinde dei med noko slags arbeid. Skau (2009) skil ut seks grunnstrukturar som illustrert i figuren under:



Figur.1

Ho seier oppsummerande at personleg kompetanse er ei form for kvalifisering det verken finns fasit eller på førehand finns oppmerka grenser for. Det er ei utvikling som finn stad heile livet. Sagt med mine ord, all kunnskap og erfaring som har vore med å forma oss til den personen me kjenner oss som.

Profesjonell kompetanse er ifylgje Skau (2009, s.56) samansett av tre delar. Teoretisk kunnskap, personleg kompetanse og yrkesspesifikke ferdigheiter. Skau illustrerer det med kompetansetrekanten under, figur 2.



Figur. 2

Sollesnes (2013, s. 95) seier at hovudingrediensen i vår personlege relasjonskompetanse er det me lærte som barn i tilknytingsfasen. Måten ein møter og verbalt tek imot eit anna menneske på, har me med oss frå barndomen, og den evna har utvikla seg i møte med andre menneske.

Schön i Røkenes og Hanssen (2002, s.75) viser til begrepet *reflection in action* og *knowing in action*, og at det er ein viktig del av relasjonskompetansen. På norsk tyder det refleksjon i augneblinken og kunnskap i handling. Det står at Schön er oppteken av at fagfolk veit meir enn dei kan setje ord på. Det er ein kompetanse ein erverva seg gjennom praksis og som ikkje er nedfelt som teoriar og metodar. *Knowing in action* er den innebygde kunnskapen ein har til å handle i augneblinken utan på førehand ha lagt ein plan for det. Eg set det i direkte samanheng med det Skau (2009) kallar erfaringsbasert kunnskap. Eit anna begrep eg tykkjer er viktig å ta med er *reflection on action*. Det er refleksjonane ein gjer i etterkant og som kan gje rom for ulike løysingar ved eit anna høve, om ein liknande situasjon dukkar opp.

3.4 Kontekst

Ordet *kontekst* vert ofte brukt for å omtale ein bestemt fagleg, fysisk eller sosial samanheng. Utan kontekst har ord og handling inga meining i det heile (Jensen og Ulleberg, 2011).

Samanheng, setting, situasjon, er vel dei mest nærliggjande orda ein nyttar i daglegtalet. Kontekst er situasjonen me er i som gjev oss den råma me forstår noko ut i frå. Handlingane me vel i alle dei ulike situasjonane me er ein del av i kvardagen, er nært knytt til kva forståing me har av dei ulike situasjonane. Sollesnes (2013, s.33) seier at « Det er naturleg for mennesket å vurdere hele situasjonen det er en del av, de personene som befinner seg der, og ta «lærdom av» det som måtte tiltrekke oppmerksomheten, i tillegg til, eventuelt i stedet for, det som skulle vært læringstema».

Det er ofte markørar som gjev ein peikepinn om korleis ein skal skjøne situasjonen som gjev kontekstforståing. Eksempelvis er ei kyrkje rik på kontekstmarkørar. Markørane kjem òg til uttrykk gjennom språk og åtferd. «Det er altså det budskapet vi oppfatter som gir en kontekst den spesifikke betydningen»(Jensen og Ulleberg, 2011 s.103).

3.5 Organisering på arbeidsstaden

Eg vel å ha med eit kapittel som omhandlar strukturelle høve. Grunnen til at eg vil kvalitetssikre ord for å sikre meningsinnhald er delt i to. Eg nemner dei innleiingsvis i kapittel 1.2.

Den fyrste er at eg vil unngå å mistyde det som vert sagt. Eg kan då unngå å gjere feil og treng ikkje oppklåra og avklare i ettertid. Det er min kommunikasjon direkte mot pårørande.

Det andre er at informasjon ofte skal gjennom kollegaer, og gjerne fleire ledd i systemet innad i organisasjonen før den vert nedfelt som tiltak og sett i verk. Ord kan lett forandre seg på vegen framover, både verbalt og skriftleg, og informasjonen kan verta nedfelt og sagt vidare med feil innhald.

Skal den verbale metakommunikasjonsmodellen koma til nytte slik eg ynskjer, må det etablerast rutiner i organisasjonen som set søkjelyset på kommunikasjonen.

Eg tenkjer meg søkjelyset på ulike moment som:

- Kortid vert informasjon formidla vidare, og på kva måte?
- Kva seier eg og kva seier kollegaer?
- Kollegavegleiing, er det mogeleg å være ein ressurs for kvarandre? Eit kollegialt beskytta fora der samtalar om kjenslemessige reaksjonar omkring yrkesutøvinga på arbeidsstaden kan vera riktig (Handal og Lauvås, 2000, s.45). Eit slikt fora kan vera faste personalmøter der ei sak alltid er etikk og kvalitetssikring av ord og meningsinnhald retta mot pårørande.

Karlsson i Handal og Lauvås (2000, s.55) seier om vegleiing at det er viktig å tenkje over målet med den. Er målet personleg eller fagleg utvikling? Er vegleiinga terapi, konsultasjon eller undervisning, ei blanding? Svara vil vere sentrale for vår forståing av vegleiing.

Det gjev meaning til neste kapittel som er ei masteroppgåve som omhandlar kommunikatív kompetanse, coaching og metakommunikasjon.

3.6 Masteroppgåve

Tittel: *Kommunikasjonsbarrierer i organisasjonar: kommunikativ kompetanse og coaching*.
Av Eli Holst, 2005.

Sentrale spørsmål er: Hva er grunnen til at budskap mistolkes eller at man unngår å kommunisere? Hvordan kan man eventuelt arbeide med kommunikasjonsbarrierer i organisasjonen? Dette er overordnede spørsmål som danner kjernen i denne oppgaven. Problemstillingen er da som følger: *Kan coaching og kommunikativ kompetanse bidra til å redusere og bearbeide kommunikasjonsbarrierer i organisasjoner?* (Holst, 2005 samandraget)

Dette er ei masteroppgåve og eit teoretisk studie. Som nemt i kapittel 2.2 om metode og kjeldekritikk, vel eg å ha den med fordi den tar opp ulike emner som illustrerer essensen i min tekst. Det er emne som *kommunikativ kompetanse*, og kvifor det er viktig å *metakommunisere*. Spesielt den kommunikative kompetansen er ein eigenskap ein må ha for å manøvrere i det som eg kallar for det kommunikasjonslandskapet som omgev oss dagleg, det vere seg både privat og i arbeid.

3.7 Etikk

Aadland (2005, s.26) seier om etikk at det tyder «skikk og bruk» og «sedvane». Etikken drøftar kva som er godt og vondt, rett og gale. *Etikk* er systematisk refleksjon over moralsk praksis, altså ein «moralteori». *Moral* er oppfatningar av rett og gale, knytt til eigne eller andre sine handlingar.

Eg vil her ta opp igjen tråden frå innleiinga som omhandlar det etiske aspektet ved å bruke verbal metakommunikasjon som arbeidsreiskap. Kvifor tycker eg det er viktig? Eg innleia med at eg arbeider i andre menneske sitt liv. Eg har ansvaret for andre menneske, og eg grip inn i livet deira. I utdanninga skriv me refleksjonsnotat. Det vert vektlagt kor viktig det er å reflektere over sin praksis. Ein grip inn i andre menneske sitt liv, og ein er nøydd til å tenkje over kva ein gjer og kvifor. Ein må stå inne for sine yrkesetiske val om ein skal gå heim frå arbeid med ei god kjensle. Her tek eg fram att det som står i Aadland (2005, s.26), etikk er systematisk refleksjon over moralsk praksis. Då vert det naturleg å spørje seg kva verdiar har ein som gjer at dei vala ein gjer kjennes riktige og viktige?

4.0 Drøfting og funn

Eg innleiar denne delen med vekt på Baltzersens(2008) sine tre ulike nivå i begrepet verbal metakommunikasjon og tar fram att problemstillinga for oppgåva. Eg tar steget ut av den profesjonelle vegleiinga og tilpassar konkrete eksempel til dei ulike delane av modellen. Eksempla kan passa inn i ulike kontekstar som blir til i møter med pårørande.

4.1 «Korleis bruke verbal metakommunikasjon som samtaleverkty for å sikre meiningsinnhaldet i samtalar/møter med pårørande?»

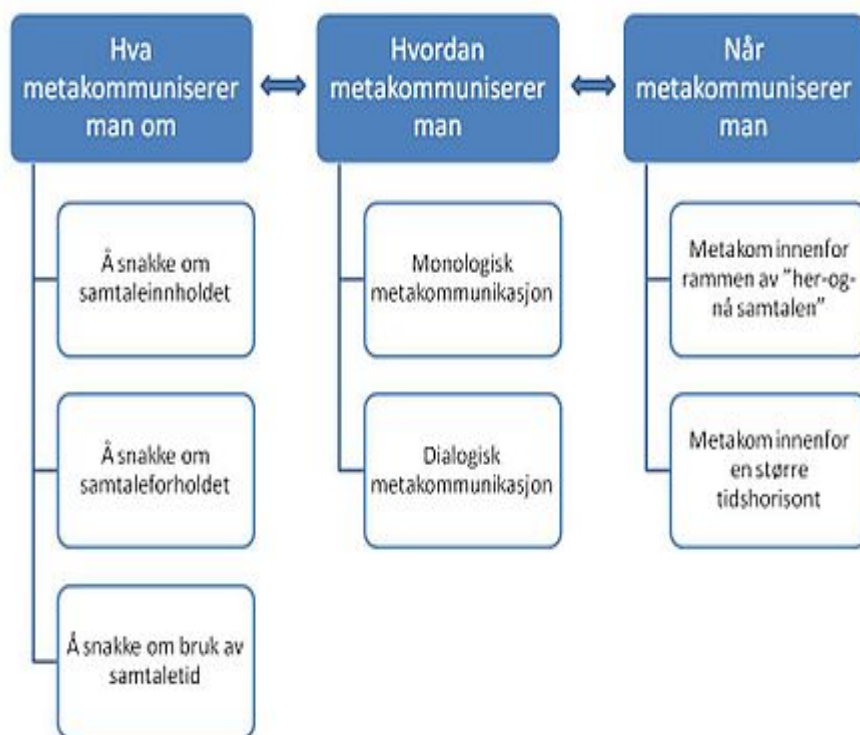
Eg vil med problemstillinga sikre meiningsinnhaldet i samtalar med pårørande. Gjennom konkrete eksempel frå Baltzersens (2008) sin modell, vil eg i dei fylgjande tre kapitla vise kva ein vanlegvis metakommuniserer om og korleis ein kan gjere det. Det er utallege eksempel alt etter mål for samtalen og kontekst. I tillegg kjem dei verbale eigenskapane og eins ordforråd.

Det som uansett er klart er at ord ikkje står åleine. Ein kan tenkje seg denne sida utan store bokstavar, teiknsetjing og mellomrom, berre tettpakka med bokstavar. Det vert rimeleg meiningslaust. Det er teikna som gjev orda mening. Slik er det òg med den verbale metakommunikasjonsmodellen illustrert i figur 3. Den kjem ikkje til nytte åleine, den treng forankring i dei aktuelle omgrepa i teoridelen.

Overordna seier Baltzersen (2008) at det er tre dimensjonar i ein samtale når ein metakommuniserer. Det er kva, korleis og kortid ein metakommuniserar (illustrert i boksane i figur 3). Det metakommunikative innhaldet vil variere innafor desse tre nummererte punkta under, òg illustrert i boksane i figur 3.

- 1. Snakke om samtaleinnhaldet**
- 2. Gjera sjølve samtaleinnhaldet til samtaleemne**
- 3. Snakke om bruk av samtaletida.**

Reint teknisk kan modellen brukast både monologisk og dialogisk i alle dei tre punkta ovanfor. Vidare kan det igjen nyttast både i «her og no samtalen», og innafor ein større tidshorisont. Slik gjev modellen tolv (12) ulike måtar å metakommunisere på. Det er samtalesituasjonen som gjer at ein heile tida vil veksle mellom kva form for verbal metakommunikasjon ein nyttar (Baltzersen, 2008, s.125). Eller som Schön i Røkenes og Hanssen(2002) seier, her på norsk, *reflection and action* i augneblinken avgjer kva form som er naturleg å verbalt metakommunisere i.



Figur.3 (Baltzersen, 2008)

4.1.1. Snakke om samtaleinnhaldet

Fyrst og fremst kan ein snakke om samtaleinnhaldet. Her må ein likevel være bevisst på at ikkje alle samtaler har eit innhald. Det er ikkje slik at ein alltid gjer samtaleinnhaldet til samtaleemne. Eit eksempel frå arbeidssituasjon kan vera "No har me laga ein plan for innkjøp av klede, kan eg spørja sidan du likevel er her, om me kan snakka litt om..."? Eller om ein forelder er innom og berre vil besøkje barnet sitt, heilt uformelt. Me pratar om «været» og drikk kaffi saman. Brått slår det meg at det var ein ting eg gløymde å spørje om sist gong. *Reflection in action*, (Schön i Røkenes og Hanssen 2002) gjer at eg tolkar kontekst i den lei at eg kan spørje utan at eg stengjer for vidare kommunikasjon. Om det er ein samtale med innhald kan ein ordleggje seg på anna vis.

Bekrefting og positiv lada ord er viktige faktorar å ta med i klimabygginga ved ulike møter, det verkar kommunikasjonsfremjande. Bekreftande haldningar er ein av dei sterkaste barrierebrytarane for kommunikasjon (Kvalbein, 2000). I det høvet viser eg til samhandlingsperspektivet. I det intersubjektive rommet, der ein har si felles forståelseverd,

bekreftar ein den andre posisjonen sin ståstad sjølv om ein ikkje er einig (Røkenes og Hanssen, 2002).

Nedafølgjer nokre konkrete eksempel:

- *«Me treng å drøfte denne situasjonen som har oppstått, eller kanskje me kan sei oppklara? I alle fall må me fortelje kvarandre korleis me ser det...»*
- *«Eg set att med ei god kjensle...»*
- *«Du har så utruleg fin måte å sei det på...»*
- *«Eg er heilt einig med deg i høve til det du sa om...»*
- *«Det var jo ein kjempegod ide...»*

Det er ulike vis å metakommuniserer på innafor her og no samtalen. Å stille samtaleoppklarande spørsmål er ei form for metakommunikasjon, og kan gå føre seg på denne måten:

- *«Eg oppfattar at me er ueinige men eg er ikkje heilt sikker på kva du tenkjer på når...»*
- *«Eg skjønner ikkje heilt kva du meiner med...»*
- *«Trur du heller at me skulle...»*
- *«Kan eg stoppe litt her, eg trur eg må avklare...»*
- *«Eg vil gjerne snakke litt med deg om det med... eg lurar på om eg har mistyda...»*

Å oppsummere samtalen kan ein òg gjere på ulike vis. Eg viser nokre konkrete eksempel.

- *«Det verkar som me har snakka om det meste, skal me oppsummere litt? Det er keisamt å gløyme noko.....»*
- *«Skal me gå gjennom det me har snakka om, det er fint å få alt med seg no når me først er her...»*
- *«Då trur eg me har prata om det meste, har me utelate noko? Har du/de noko meir de vil snakka om?»*
- *«Korleis vil du oppsummere samtalen, kva er me blitt enige om?»*

Ein kan i her og no samtalen òg forberede den andre slik: «Det eg har å fortelje deg er :

- *«...dessverre ikkje det me hadde venta...»*
- *«... svært gode nyhende....»*

- «...både positivt og negativt...»
- «... for å ta det enklast fyrst...»
- «...somme tider må ein berre starte på nytt...»

Når pårørende er, f.eks. i sorgfasar, og ein ikkje kjenner til det, kan åtferda som spring ut frå sorgkjensla lett gje ei forståelseråme som gjer at ein oppfattar den andre som «ufordrageleg, uråd å føra ein normal samtale med i dag». Slik kan det oppstå ein kommunikasjonsbarriere, eit hinder som må forserast i den vidare kommunikasjonsprosessen (Holst, 2005). Ordet kommunikasjonsbarriere knyt eg direkte til underspørsmålet mitt, kvifor nytte verbal metakommunikasjon for å kvalitetssikre meningsinnhaldet i samtalar? Slik kan eg nytte modellen nr 1, å samtale om samtalen. I ein slik situasjon passar det å bruke verbal metakommunikasjon for å klargjere, oppklære eller forsere barrieren. Eg kan spørje om eg forstår riktig at han/ho er irritert over det som me nett snakka om? Eller om eg sa noko som vart mistyda, i så fall vil eg gjerne rette på det. Her bør eg ikkje sitje med arme i kross, vippe på stolen og sjå i taket, då opptrer eg ikkje kongruent. Kroppsspråket, som er del av den analoge kommunikasjonen, må illustrere viljen til å føre ein god og oppklårande samtale. Røkenes og Hanssen(2002) seier at kongruent kommunikasjon bidreg til å skape tillit, openheit og utvikling i ein relasjon.

4.1.2 Snakke om samtaleforholdet

Det andre ein kan snakke om er samtaleforholdet. Her vil det ofte handle om å vurdere korleis samtalen fungerer. Ein kan snakke om ulike sider ved samtalerelasjonen. Relasjonen gjev kontekst og desse heng alltid saman. Det er likevel det analoge nivået som vil hjelpe ein til å skjønne om ein er truverdig eller ikkje (Jensen og Ulleberg, 2011).

Utan kontekst har ord og handling inga meining i det heile (Jensen og Ulleberg, 2011). Eg assosierer dette til situasjonar der barna kom heim frå skulen og fortalde kva læraren hadde sagt til ein anna elev, barna tykte det var heilt ille. Det eg alltid måtte spørje etter, var korleis situasjonen rundt dette var, eller om det skjedde noko spesielt som gjorde at den og den sa slik og slik. Det barna då fortalde gav meg ei forståelseråme der eg kunne skjønne utsegna til læraren på ein anna måte. Eg fekk innsyn i kontekst. Slik opplever eg situasjonar i arbeidssamanhang òg. Det kjem eit utsegn frå ein kollega som ein forelder har sagt, og det høyrer gjerne «rart» ut. Då bør det slå inn hjå dei fleste at det er eit utsegn teken ut av samanhengen. Eg må avklare kontekst for å forstå. Desse eksempla illustrerer

kompetansetrekanten til Skau (2002) der mine personlege eigenskapar og erfaringsbaserte kunnskap, her frå privat regi, gjer at eg nyttar det i profesjonell samanheng. Det typiske for kontekst i profesjonell samanheng er at det er fokus på ei oppgåve eller eit problem som skal løysast, der den profesjonelle står i ei hjelperolle i høve brukar eller pårørande (Jensen og Ulleberg, 2011).

Begrepa monologisk og dialogisk metakommunikasjon, sjå figur 3, fortel korleis ein kan metakommunisere. I monologisk metakommunikasjon er det i hovudsak ein av partane som metakommuniserer. Då eg er den profesjonelle, vert det gjerne eg som forklarar samtaleråma. I den dialogiske metakommunikasjonen får begge partane lov til å metakommunisere, og det vert tillate større grad av ueinighet om korleis ein opplever samtalen. Partane kan eksempelvis inngå ein psykologisk kontrakt der dei forhandlar om vilkåra for det framtidige samarbeidet. Det kan gje ei sterk forankring i samarbeid og avdekke eventuell ueinighet. (Baltzersen, 2008)

Her følg nokre eksempel:

- «*Sidan eg er ein del av barnet dykkar sitt liv, så er det viktig for meg å prate om dette...*»
- «*Kan me prøve å snakke litt meir opent saman?*»
- «*Sa eg noko eg ikkje burde? «Kanskje eg uttrykte meg litt uklart, i så fall...*»
- «*Uff, no tykkjer eg me kom heilt skeivt ut...*» (nærleik/distanse)
- «*Korleis ville de gjort det?*» «*Dette var ikkje riktig måte å gjere det på*»
- «*Det eg vil ta opp med deg er litt vanskeleg, men eg gjer det likevel fordi...*» (asymmetri/symmetri).

Ein kan òg kommentere eigen eller andre sin måte å snakke på:

- «*Er det riktig at eg følg at du ikkje er nøgd med svaret?*» (vurdering av den andre).
- «*Det kan hende at eg verkar litt usikker no*»(vurdering av seg sjølv)
- «*Skal me ta ein pause, eg treng nok litt frisk luft*» (vurdering av seg sjølv).

Det er som sagt relasjonen som gjev kontekst. Det er mi etiske vurdering direkte i møta med andre, akkurat når det skjer, som seier meg om eg kan og skal nytte meg av dei konkrete eksempla eg har skissert. Er det riktig av meg å nytte verktøyet i denne kontekst, tåler relasjonen det? Eg kjem heile tida tilbake til at ein alltid tolkar og forstår før ein handlar.

Kontekst gjev den kommunikasjonsmessige, meiningsbærande råma me forstår fenomen innafor og som gjev oss hjelp til å tolke det me ser (Ulleberg, 2011). Sagt på ein anna måte, evna til *knowing in action*. handling i augneblinken, utan at ein har ein plan for det (Schön i Røkenes og Hanssen ,2002, s.75).

4.1.3 Bruk av samtaletid

Det tredje ein kan snakke om er bruken av samtaletid. Det kan gjerast på mange måtar, for eksempel ved å snakke om samtalehyppighet:

- «*Kanskje kan me ha møter litt oftare?*»
 - «*Dette var bra, kanskje litt hyppigare bruk av sms kan fungere.*»
 - «*Då avtalar me nytt møte om tre månader.*»
1. Samtalerekkefølga: «*Eg kan byrja, så kan du koma med innspel?*»,
 2. Samtalelengda: «*Eg har litt dårlig tid, kan me gjera samtalen kort?*»
 3. Samtaletempo: «*Eg må rekke ferja, så du må komme til poenget raskt.*» «*Kan eg bryte inn sidan me har dårleg tid?*»

Om ein er i punkt ein, to eller tre, vert det ei etisk vurdering i situasjonane og møta. Korleis er relasjonen, kan den bære å snakke om bruk av samtaletid? For å illustrere med fireperspektivmodellen, er det intersubjektive rommet, der me har vår felles forståing, så stort at det er «rom» for å snakke om samtaletid?

Ein kvar relasjon byrjar med eit møte mellom menneske. Eit møte er alltid unikt fordi det skjer akkurat i den augneblinken det skjer (Ulleberg, 2004). Relasjon og kontekst går hand i hand. Relasjonen seier noko om kvaliteten på forholdet mellom menneske. Det er ikkje sjølvstundt at ein oppnår gode relasjonar frå fyrste stund til pårørande ein skal samarbeide med over lang tid. Korleis møter ein pårørande? Tar ein imot med eit smil? Det er naturleg å seie, «kom inn», eller «så hyggeleg å sjå deg», «så hyggjeleg at de kjem no». Me skulle akkurat ha oss kaffi, kan me by på ein kopp? Dette er faktorar i møta som seier den andre noko om på kva måte me er til stades i situasjonen på. Ein kan snu på det. Pårørande ringjer på og går inn. Det kjem ikkje personale... brått kom det personale likevel. «Kjem snart» seier dei hastig i forbifarten. Det gjev med ein gong dei pårørande ein kontekst dei tolkar situasjonen ut frå

som er ulik om dei vert bydd kaffi med eit smil. I ein slik situasjon bør personalet ha innsyn i eigen kommunikative kompetanse og, evne til, som Schön (1983) referert i Røkenes og Hanssen (2002) kallar det, «*reflection in action*». Eg kan ytterlegare illustrere det med fireperspektivmodellen sett frå samhandlingsperspektivet. Den tredje posisjonen (3.pos), der vår felles forståelseverd er, det intersubjektive rommet, er nok i den siste situasjonen prega av ein viss uforstand. Eller kanskje ikkje. Om relasjonen mellom pårørande og personalet var veldig god, eller bærande, etter Røkenes og Hanssen (2002), vil kanskje det intersubjektive rommet vera prega av felles forståing. I lys av den bærande relasjonen skjønar pårørande at situasjonen nok har ei god forklaring. Som ein ser er det er utallege måtar å forstå og tolke dei ulike situasjonane på. Likevel kan ein tenkje seg at slike situasjonar lett kan skape barriere for vidare kommunikasjon, med andre ord ein kommunikasjonsbarriere (Holst, 2005).

Eg hevdar likevel at det nok skal mindre til enn beskrive, for at kommunikasjonsklimaet kan bli kjøleg. Her treng ein rydde i situasjonen. Gode kommunikative evner kjem i slike høve vel med. Ikkje minst kjem evna til *reflection in action* inn hjå personalet. Eit negativt kommunikasjonsklima kan bli snudd til positivt att. Det krev av den profesjonelle å ha mot til å ta tak i situasjonen og «eige» den. Her kjem god evne til verbal metakommunikasjon inn. Her kan ein direkte seie noko om den fråverande samtalen og tidsperspektivet. I slike situasjonar er det at ein ser korleis den digitale og analoge kommunikasjonen spelar saman og fungerer i to nivå samstundes. Ein må her finne dei rette orda (digitalt nivå), ikkje berre det, men sei orda på den riktige måten (analogt nivå)(Jensen og Ulleberg 2011). Dei seier òg at eit kjenneteikn ved analog kommunikasjon er at den alltid handlar om relasjonen.

Mistydingar, konflikthar og forvirring, kan lett oppstå når ein ikkje kjenner kodane, råmene eller nivåa i kommunikasjonen (Ulleber, 2004). For eksempel sa eg til sonen min som liten, «eg kunne ete deg opp», han såg på meg med uforstand i blikket. Eller når eg spurde den andre sonen min om korleis gjekk det på skulen. Før eg fekk sagt vidare at eg vil gjerne hjelpe, fortalde han meg at eg masa litt. Dette illustrerer at det alltid er ulike tolkingsmogelegheiter for å skjønna ei råde (Jensen og Ulleberg 2011 s.149) Slik er det når eg møter pårørande òg. Det er ulike kontekst som alltid gjev meg ulike måtar å tolke budskapet på. Kontekst stiller alltid ulike krav i ein samhandlingssituasjon.

Ulleberg (2004) seier at boka «Kommunikasjon og veiledning» er metakommunikativ. Tilsvarande er denne oppgåva metakommunikativ. Oppgåva presenterer, forklarar og diskuterer kommunikasjon. Måten eg skriv på kan kanskje sei noko om kor engasjert eg er i

temaet? Om eg prøver meg på ein spøk og ser at den ikkje fell i god jord, seier eg kanskje «uff, beklagar, det var dumt sagt». Mimikk og kroppsspråk vil vise den andre om eg meiner det eller ikkje. Slik blir den nonverbale kommunikasjonen metakommunikativ og det digitale og analoge nivået spelar saman (Jensen og Ulleberg, 2011).

Det etiske aspektet er tydeleg i alle tre delane ovanfor og kjem tydeleg fram i spørsmålet knytt til andre del av problemstillinga: *Kvifor vil eg nytte verbal metakommunikasjon som samtaleverktøy?* Fyrst og fremst fordi eg tykkjer det er viktig. Sett frå den andre sin posisjon i fireperspektivmodellen, at ein unngår å miste viktige saker i andre sine liv. For det andre skapar det tillit i å sikre seg at ein skjønner det som er meininga. Det tredje er at ein slik kan både hindre og fjerne kommunikasjonsbarrierar både mot pårørende og innad i organisasjonen eg er ein del av (Holst, 2005). Holst seier vidare i kapittel 1.5, det er viktig å kunne metakommunisere fordi det er eit verkty i den kommunikative kompetansen som gjer det mogeleg å kommunisere om kommunikasjonen.

Etikk i arbeidslivet går ut på systematiske refleksjonar omkring yrkesutøvinga. For å bruke Bateson sitt råmbeleg i Jensen og Ulleberg (2011) er f.eks. personalmøte med innlagt tid til refleksjonar ei slik forståelsesråm som gjer ein fri til å reflektere fritt omkring hendingar på jobb. Her viser eg til teoridelen kapittel 3.5 Organisering på arbeidsplassen.

Som vernepleiar må eg beherske språket på ein god måte. Med det meiner eg at eg har faglege kunnskapar innan kommunikasjonsteori og miljøarbeid, i tillegg har eg mange års erfaringsbasert kunnskap frå livets ulike situasjonar, både frå arbeid og i privat samanheng. Kompetansetrekanten til Skau illustrerer på ein god måte at desse tre områda gjev ein samla profesjonell kompetanse, sjå figur.1. Til saman gjev dette meg ein kommunikativ kompetanse. Det i samarbeid med god kjennskap til verbal metakommunikasjon gjer meg i stand til å nyttiggjere meg god og bevisst bruk av Baltzersen (2008) sin modell om metakommunikasjon knytt opp mot mi problemstilling.

5.0 Oppsummering og avslutning

Gjennom arbeidet med oppgåva har eg søkt å svare på problemstillinga. Problemstillinga er: *Korleis bruke verbal metakommunikasjon som samtaleverktøy for å sikre meningsinnhaldet i samtalar/møter med pårørende?*

Eg har i den etablerte vitskapen innan kommunikasjonsteori funne Rolf K Baltzersen (2008) sin modell om verbal metakommunikasjon, og vist ved konkrete eksempel korleis den kan

nyttast som samtaleverktøy knytt opp mot problemstillinga mi. I tillegg har eg forankra den i teorien ved å knyte den mot dei ulike begrepa eg meiner er viktig for å skjønne samhandling.

Det eg òg finn, er at å nytte modellen godt, avheng av min kommunikative kompetanse, mitt etiske verdisyn og ikkje minst vilje til å skjønne kva som er riktig meining. I tillegg krev det mot til direkte i samhandlingssituasjonen å ta tak i samtalen og metakommunisere verbalt på ulike måtar. Det handlar om å ta steg ut av den pågåande samtalen. Det kan bli ubehageleg, det er ikkje sikkert den andre har opplevd eit slikt vende i samtalen før. Kva gjer ein då? Det finns ikkje fasitsvar på denne situasjonen. Det avheng av kontekst og relasjonen til den andre og til sist eins evne til å bruke sin samla profesjonelle kompetanse der det til ei kvar tid er bruk for den. Schön i Røkenes og Hanssen (2002) kallar det *reflection in action* og *knowing in action*, på godt norsk, refleksjon i augneblinken og kunnskap i handling. Eg rundar av med den andre delen av problemstillinga: *Kvifor vil eg bruke verbal metakommunikasjon for å sikre meiningsinnhaldet i samtalar/møter med pårørande?* Ved å bruke modellen unngår eg gjere feil som kan få uheldige konsekvensar i andre menneske sitt liv. Eg slepp å lure på kva pårørande eigentleg meiner, eg kan bli sikker med ein gong. Det viktige ved å være sikker, ivaretek det etiske i samhandlingssituasjonane, «forstår eg deg rett»?

Litteraturliste

- Baltzersen, Rolf K. (2008): *Å samtale om samtalen. Veiledning og metakommunikasjon*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Dalland, Olav. (2012). *Metode og oppgaveskriving for studenter* (5.utg.). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Holst, Eli. (2005). *Kommunikasjonsbarrierer i organisasjoner: Kommunikativ kompetanse og coaching*. (Masteroppgave). Oslo: Universitetet i Oslo.
<http://urn.nb.no/URN:NBN:no-11415>
- Jacobsen, D. I. (2005). *Hvordan gjennomføre undersøkelser* (2. utg.). Oslo: Høyskoleforlaget.
- Jensen, Per og Inger Ulleberg.(2011). *Mellom ordene* (1.utg.). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Kvalbein, Asbjørn. (2000). *God kontakt*. Kristiansand S: IJ forlaget.
- Lauvås, Per og Gunnar Handal.(2000) *Veiledning og praktisk yrkesteori*. Oslo: J.W Cappelen's Forlag.
- Røkenes, Odd Harald og Per-Halvard Hanssen. (2010). *Bære eller bryte*. (4.opplag). Bergen: Fagbokforlaget.
- Schifloe, Per Morten. (2010). *Mennesker og samfunn* (6.opplag). Bergen: Fagbokforlaget
- Skau, Greta Marie. (2009). *Gode fagfolk vokser: Personlig kompetanse i arbeid med mennesker* (3.utg.). Oslo: Cappelen Damm AS.
- Sollesnes, Torkjell. (2013). *Pedagogikk for sosialfagene* (1. utg.).Oslo:Cappelen Damm AS
- Ulleberg, Inger. (2004). *Kommunikasjon og Veiledning*. Oslo: Universitetsforlaget AS.